

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT DESA SRI BINTAN**

**SKRIPSI**

**NURTIYA SUNDARI**

**NIM : 17612164**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN  
TANJUNGPINANG**

**2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT DESA SRI BINTAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas - Tugas dan Memenuhi  
Syarat – Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi

**OLEH**

**NURTIYA SUNDARI**

**NIM : 17612164**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN  
TANJUNGPINANG**

**2021**

TANDA PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI  
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT DESA SRI BINTAN

Diajukan kepada :

Panitia Komisi Ujian  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan  
Tanjungpinang

Oleh

Nama : Nurtiya sundari

Nim : 17612164

Menyetujui :

Pembimbing pertama,



Evita Sandra, S.Pd, Ek, MM

NIDN. 1029127202/Lektor .

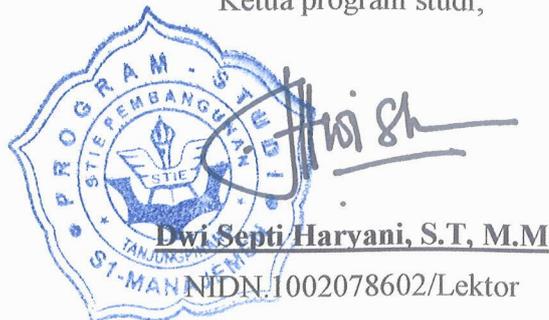
Pembimbing kedua,



Betty Leindarita S.E, M.M

NIDN.1030087301/Asisten Ahli

Mengetahui,  
Ketua program studi,



Dwi Septi Haryani, S.T, M.M  
NIDN.1002078602/Lektor

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT DESA SRI BINTAN**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Nama : Nurtiya sundari

Nim : 17612164

Telah dipertahankan di depan Panitia Komisi Ujian Pada Tanggal Enam Belas  
Agustus Dua Ribu Dua Puluh Satu Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat  
Untuk Diterima

Panitia Komisi Ujian

Ketua,



Evita Sandra, S.Pd, Ek, M.M  
NIDN. 1029127202/Lektor

Sekretaris,



Muhammad Rizki, M.Hsc  
NIDN. 1021029102/Asisten Ahli

Anggota,



M. Mu'azamsyah, S.Sos, M.M  
NIDN. 1008108302/Asisten Ahli

Tanjungpinang, 16 Agustus 2021

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan

Tanjungpinang

Ketua



Charly Malinda, S.E, M.Ak, Ak., CA

NIDN.1029127801/Lektor

## PERNYATAAN

Nama : Nurtiya sundari  
NIM : 17612164  
Tahun Angkatan : 2017  
Indeks Prestasi Kumulatif : 3.48  
Program Studi / Jenjang : Manajemen / Strata 1  
Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Sri Bintan

Dengan ini menyatakan bahwa sesungguhnya seluruh isi dan materi dari skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila ternyata dikemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap diproses sesuai peraturan yang berlaku.

Bintan, 16 Agustus 2021

Penyusun



**NURTIYA SUNDARI**

**NIM : 17612164**

## HALAMAN PERSEMBAHAN



*Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang  
Puji syukur kepada Allah SWT, yang telah memberiku taburan kasih  
sayang dan kekuatan yang besar sehingga pada akhirnya skripsi ini  
dapat diselesaikan dengan baik, sholawat beserta salam dipanjatkan pada  
Baginda nabi Muhammad SAW.*

*Karya kecil ini kupersembahkan kepada ayahku Ali aspan dan ibu Eni  
setiyaningsih serta keluarga besarku, yang senantiasa mendukung dan  
memberikan semangat padaku dan juga pada diriku sendiri yang mampu  
bertahan sampai dengan saat ini.*

## MOTTO

*Aku tidak takut sesuatu hilang dari padaku karna aku tau selain takdirku maka tidak akan pernah menjadi milikku, akupun tidak gelisah dengan sesuatu yang aku miliki kemudian aku kehilangannya karna aku tau sesuatu yang bukan jadi milikku bagaimanapun tidak akan menjadi milikku.*

*-Umar bin Khattab-*

## **KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum wr. wb.

Puji syukur saya panjatkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan banyaknya nikmat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Sri Bintang”. Skripsi ini dapat selesai berkat banyaknya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak seperti dari keluarga dan teman-teman yang telah membantu memberikan saran dan masukan.

Tujuan penyusunan skripsi ini ialah untuk memenuhi syarat agar mencapai gelar Sarjana Ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang. Dalam tulisan ini masih terdapat banyak kesalahan dan tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak mungkin tidak dapat terselesaikan dengan baik, oleh karena itu saya ingin mengucapkan banyak ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu terutama kepada :

1. Ibu Charly Marlinda, S.E, M.Ak, Ak, CA selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, S.E, M.Si, Ak, CA selaku wakil ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
3. Ibu Sri Kurnia, S.E, Ak, M.Si, CA selaku wakil ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.

4. Bapak Imran Ilyas, M.M selaku wakil ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
5. Ibu Dwi Septi Haryani, S.T, M.M selaku ketua program studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
6. Ibu Evita Sandra S.Pd, Ek, MM selaku dosen pembimbing skripsi I yang telah berkenan memberikan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
7. Ibu Betty Leindarita S.E, M.M selaku dosen pembimbing skripsi II yang telah berkenan memberikan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
8. Segenap dosen pengajar dan staff pegawai STIE Pembangunan Tanjungpinang atas ilmu, pendidikan dan pengetahuan yang telah diberikan kepada saya selama duduk di bangku perkuliahan.
9. Seluruh masyarakat yang berada di Desa Sri Bintan yang telah bersedia menjadi narasumber penelitian saya.
10. Kepala Desa yang telah memberikan ijin untuk meneliti di Kantor Desa Sri Bintan.
11. Untuk sahabatku suci, aisyah, rika, arif, joko, nila, aurora, mida, novi, mega, jumi yang telah memberikan waktunya dan semangatnya untuk menemani saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Dan untuk teman-teman seperjuangan S1 Manajemen angkatan tahun 2017.

Semoga segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dapat berbalik kedalam diri masing-masing. Saya sebagai penulis sadar masih terdapat begitu banyak kesalahan dan kekurangan yang banyak, oleh karena itu saya mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun penulis. Sekian terima kasih.

Wassalamualaikum wr.wb

Bintan, 18 Agustus 2021

Penulis

**NURTIYA SUNDARI**

NIM : 17612164

## DAFTAR ISI

	<b>HAL</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN BIMBINGAN</b>	
<b>HALAMAN PENEKSAHAN KOMISI UJIAN</b>	
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b>	
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b>	
<b>HALAMAN MOTTO</b>	
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>.xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xvii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	6
1.3 Tujuan penelitian.....	6
1.4 Kegunaan penelitian.....	7
1.5 Sistematika penulisan.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Manajemen.....	9
2.1.1 Prinsip-prinsip manajemen.....	10

2.2	Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10
2.2.1	Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	11
2.3	Manajemen Pemerintahan.....	13
2.4	Pelayanan publik.....	14
2.4.1	Definisi pelayanan publik .....	14
2.4.2	Prinsip-prinsip pelayanan publik.....	16
2.4.3	Kinerja pelayanan publik .....	18
2.4.4	Asas-asas pelayanan publik .....	19
2.4.5	Kualitas pelayanan publik.....	20
2.4.6	Prinsip pelayanan publik yang berkualitas.....	21
2.4.7	Pendekatan dalam perspektif kualitas.....	22
2.4.8	Dimensi kualitas pelayanan publik .....	24
2.5	Kepuasan Masyarakat .....	27
2.5.1	Tingkat kepuasan masyarakat.....	27
2.5.2	Unsur-unsur Kepuasan Masyarakat .....	29
2.6	Kerangka Pemikiran .....	32
2.7	Hipotesis .....	33
2.8	Penelitian terdahulu .....	34

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Jenis penelitian.....	38
3.2	Jenis data dan sumber data .....	39
3.3	Teknik pengumpulan data.....	40
3.4	Populasi dan sampling.....	41
3.6	Teknik pengolahan data .....	46

3.7	Teknik analisis data .....	47
3.7.1	Uji Kualitas Data.....	47
3.7.1.1	Uji validitas .....	48
3.7.1.2	Uji reliabilitas .....	48
3.7.2	Uji asumsi klasik.....	49
3.7.2.1	Uji Normalitas .....	49
3.7.2.2	Uji heteroskendastisitas.....	49
3.7.2.3	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	50
3.7.2.4	Uji hipotesis (uji T).....	50
3.7.2.5	Analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) .....	51
3.8	Tempat penelitian .....	51

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Profil kantor Desa Sri Bintan .....	53
4.2	Visi dan Misi Desa Sri Bintan.....	54
4.3	Struktur organisasi Desa Sri Bintan.....	55
4.4	Analisis data responden .....	56
4.5	Deskripsi tanggapan responden.....	60
4.6	Uji kualitas data .....	78
4.7	Uji asumsi klasik.....	81

#### **BAB V PENUTUP**

5.1	Kesimpulan.....	90
5.2	Saran.....	90

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

#### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

<b>No. Tabel</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1	Data pra-penelitian .....	5
Tabel 3.1	Operasional variabel .....	44
Tabel 4.1	Letak geografi Kantor Desa Sri Bintan .....	54
Tabel 4.2	tanggapan responden terhadap dimensi kemampuan fisik .....	60
Tabel 4.3	tanggapan responden terhadap dimensi keandalan .....	62
Tabel 4.4	tanggapan responden terhadap dimensi daya tanggap .....	64
Tabel 4.5	tanggapan responden terhadap dimensi jaminan .....	65
Tabel 4.6	tanggapan responden terhadap dimensi perhatian .....	67
Tabel 4.7	nilai rata – rata kualitas pelayanan .....	69
Tabel 4.8	tanggapan responden terhadap variabel kepuasan masyarakat .....	70
Tabel 4.9	hasil pengujian validitas .....	78
Tabel 4.10	hasil pengujian reliabilitas .....	81

## DAFTAR GAMBAR

<b>No. gambar</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1	kerangka pemikiran .....	33
Gambar 4.1	Struktur organisasi Kantor Desa Sri Bintang .....	55
Gambar 4.2	Identitas responden berdasarkan usia .....	57
Gambar 4.3	Identitas responden berdasarkan jenis kelamin .....	58
Gambar 4.4	Identitas responden berdasarkan jenis pekerjaan .....	59
Gambar 4.5	hasil pengujian kolmogrov smirnov .....	82
Gambar 4.6	hasil pengujian histogram .....	83
Gambar 4.7	hasil pengujian heteroskendastisitas.....	84
Gambar 4.8	hasil analisis regresi linier sederhana .....	85
Gambar 4.9	hasil pengujian hipotesis .....	86
Gambar 4.10	hasil pengujian anlisi koefisien determinasi .....	87

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>No.</b>	<b>Judul Lampiran</b>
Lampiran 1	kuisisioner
Lampiran 2	hasil jawaban kuisisioner
Lampiran 3	hasil pengolahan data SPSS
Lampiran 4	dokumentasi penelitian
Lampiran 5	surat keterangan penelitian
Lampiran 6	lembar observasi
Lampiran 6	tes plagiat

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DESA SRI BINTAN**

Nurtiya Sundari. 17612164. Manajemen.STIE Pembangunan Tanjungpinang.  
Nurtiya7202@gmail.com

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di desa Sri Bintan, Kecamatan Teluk Sebong, Provinsi Kepulauan Riau.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan ialah metode deskriptif kuantitatif dengan bantuan aplikasi SPSS versi 21, dimana metode ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dan besarnya pengaruh yang dapat di berikan oleh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Besarnya populasi yang dimiliki ialah 115 orang dan besar sampel yang digunakan ialah 90 orang. Terdapat dua jenis data yang digunakan yakni data primer yang berasal dari kuisisioner yang disebar dan data sekunder yang berasal dari beberapa buku dan jurnal. Sedangkan untuk teknik pengolahan data digunakan metode pengeditan, pemberian kode, pemberian skor dan juga tabulasi.

Hasil yang didapatkan dari penelitian ini ialah terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Sri Bintan, dimana pada kualitas pelayanan dinilai baik begitu juga dengan kepuasan masyarakat yang mendapatkan hasil baik. Meskipun begitu masih terdapat beberapa point yang masih dapat diperbaiki agar menjadi lebih baik seperti pada indikator kemampuan fisik dan keandalan.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

Dosen pembimbing 1 : Evita Sandra S.Pd, Ek, MM

Dosen pembimbing 2 : Betty Leindarita S.E, M.M

## **ABSTRACT**

### ***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON THE SATISFACTION OF SRI BINTAN VILLAGE COMMUNITY***

Nurtiya Sundari. 17612164. Manajemen. STIE Pembangunan Tanjungpinang.  
[Nurtiya7202@gmail.com](mailto:Nurtiya7202@gmail.com)

*This research was conducted with the aim to find out if there is an influence on the quality of service to the satisfaction of the community in sri bintan village, Teluk Sebong subdistrict, Riau Islands Province.*

*In this study the method used is a quantitative descriptive method with the help of SPSS version 21 application, where this merode is used to know the influence and magnitude of influence that can be given by the quality of service to community satisfaction. The population size is 115 people and the size of the sample used is 90 people. There are two types of data used, namely primary data derived from distributed questionnaires and secondary data derived from several books and journals. As for data processing techniques used editing methods, coding, scoring and also tabulation.*

*The results obtained from this study are the influence of the quality of service to the satisfaction of the community in Sri Bintan Village, where the quality of service is considered good as well as the satisfaction of the people who get good results. However, there are still some points that can still be improved to be better as in indicators of physical ability and reliability.*

*Keywords: Quality, Service, Community Satisfaction.*

*Supervicing Lecturer 1 : Evita Sandra S.Pd, Ek, MM*

*Supervicing Lecturer 2 : Betty Leindarita S.E, M.M*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada pembukaan Undang – Undang Dasar 1945 di alenia empat menyatakan bahwa kewajiban dari Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia ialah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut serta melakukan ketertiban dunia, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dalam melaksanakan tugas tersebut dengan baik serta benar, maka pemerintah atau aparatur negara memerlukan kemampuan dalam melayani masyarakat.

Pada UU No 25 tahun 2009 di pasal 18 huruf I menyatakan bahwa masyarakat memiliki hak dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Oleh sebab itu pemerintahan dituntut agar dapat memproduksi jasa yakni seperti pelayanan efektif dan efisien kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan.

Menurut Mantri, Iskandar, & Purnamasari (2017) mengungkapkan bahwa kesuksesan suatu bangsa dilihat dari bagaimana tujuan dari pemerintahan yang dimiliki dapat dicapai, salah satunya pelayanan yang baik, akan tetapi melihat dilapangan permasalahan pada pelayanan publik di Indonesia ini masih terhitung cukup banyak dan klasik seperti pelayanan yang prosedurnya masih kurang jelas, pelayanan yang berbelit-belit, minimum standart pelayanan yang masih belum diterapkan, beberapa hal-hal lain yang dapat menyebabkan timbulnya Korupsi,

Kolusi dan Nepotisme (KKN) serta anggota pemerintah atau pegawai yang tidak bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya sebagai pemberi layanan publik kepada masyarakat yang membutuhkan informasi lebih lanjut.

Pelayanan publik ini menarik untuk dikaji dikarenakan kegiatan yang dilakukan berorientasi pada upaya melengkapi kebutuhan dasar dari rakyat pada suatu jasa dan pelayanan administrasi, orientasi kegiatan yang dilakukan dari pelayanan publik dimana masyarakat sebagai konsumen yang memiliki hubungan atau keterkaitan dengan pelayanan publik tersebut berhak atas sebuah harapan pada suatu pelayanan publik yang baik serta berkualitas, jika di tinjau lebih lanjut sumber dana yang digunakan dalam kegiatan pelayanan publik tersebut berasal dari masyarakat itu sendiri dengan cara pembayaran pajak yang dilakukan setiap tahunnya.

Oleh sebab itu pemerintah sebagai pihak penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggungjawab besar terhadap pemberian pelayanan yang baik bagi masyarakat. Jika kualitas dari pelayanan publik yang diberikan dari aparatur pemerintahan rendah maka hal tersebut akan menimbulkan citra yang buruk pada pemerintahan. Tidak sedikit pula masyarakat yang pernah memiliki kepentingan kepada pemerintahan mengeluh dan merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan, bahkan hingga saat inipun masih terdapat beberapa masyarakat yang menganggap rendah terhadap kualitas pelayanan pemerintahan. Hal tersebut mengakibatkan dampak yang tidak sedikit dari masyarakat pengguna pelayanan mengambil jalan pintas, seperti penggunaan jasa calo dalam pengurusan suatu keperluan atau dokumen yang berhubungan dengan pemerintahan.

Salah satu instansi pemerintahan yang dekat dengan masyarakat ialah salah satunya kantor Desa / Kelurahan, dimana kantor desa merupakan instansi pemerintahan yang mempunyai konsep dasar yakni pelayanan yang dilakukan dengan baik dan cepat. Dari pelayanan yang baik dan cepat diharuskan karena tuntutan dari kebutuhan masyarakat yang banyak, dengan begitu para pekerja/pegawai dari kantor desa di setiap wilayah harus selalu meningkatkan keterampilan, kemampuan serta pengetahuan agar dapat berkembang menjadi lebih baik lagi dalam melayani masyarakat. Dengan begitu dapat dikatakan bahwa kantor desa harus terus melakukan peningkatan dalam mewujudkan kualitas pelayanan agar menjadi lebih baik dengan harapan terciptanya kepuasan dari masyarakat.

Oleh karena itu dengan adanya peningkatan pelayanan diharapkan agar pelayanan lebih mempunyai daya saing dalam berbagai aktifitas publik, hal tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari pelayanan yang paling mendasar. Pelayanan yang mendasar meliputi pembuatan akta kelahiran, pembuatan kartu keluarga, surat keterangan tidak mampu, surat tanah, dan surat lainnya.

Salah satu kantor instansi pemerintahan yakni kantor Desa Sri Bintan beralamatkan di Jl. Tanjung Uban – Tanjungpinang, KM.52 Kecamatan Teluk Sebong, Kabupaten Bintan, Provinsi Kepulauan Riau. Desa Sri Bintan ini dipimpin oleh seorang laki-laki yang bernama bapak Djumiran, selaku kepala desa yang menduduki posisi tersebut selama 2 kali periode secara berturut-turut.

Sebagai salah satu instansi pemerintah yang sangat dekat dan berhubungan

langsung dengan masyarakat umum dalam pemberian pelayanan kantor desa memiliki beberapa jenis pelayanan masyarakat yang disediakan, adapun jenis pelayanan yang dapat diberikan yakni pengurusan dalam pembuatan kartu keluarga (KK), pembuatan surat izin usaha menengah kecil (SIUMK), pembuatan akta kelahiran, perubahan data, pembuatan surat tanah, dan juga pengajuan dalam penambahan anggota keluarga dalam kartu keluarga yang ada.

Berdasarkan dari hasil pengamatan pertama yang dilakukan pada kantor Desa Sri Bintang ditemukan beberapa permasalahan yang ada pada bagian pelayanan publik. Tujuan utama pada sebuah pelayanan publik ialah kepuasan masyarakat yang menerima, kepuasan masyarakat akan dapat terbentuk apabila sebuah pelayanan dapat diberikan secara baik sebagaimana dengan ukuran standart yang telah ditetapkan. Permasalahan yang didapat dimana dari hasil wawancara yang dilakukan pada 13 masyarakat yang dijumpai mayoritas memberikan informasi bahwa permasalahan yang terjadi yakni seperti proses pengurusan dokumen-dokumen yang masih memakan waktu yang cukup lama dalam penyelesaiannya, dimana telah ditetapkan dalam UU nomer 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Selain itu dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No 2 Tahun 2017 pada pasal 9 ayat 4 dinyatakan bahwa pemberian surat keterangan dari pemerintah desa kepada masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat 1 diselesaikan dalam 1 (satu) hari, akan tetapi dari informasi yang didapatkan di lapangan menyatakan bahwa penyelesaian beberapa dokumen seperti surat izin tidak mampu, surat keterangan pindah dan beberapa surat lainnya masih memakan waktu sekitar 2 sampai dengan 4 hari kerja yang

mengartikan bahwa pengurusan dokumen-dokumen tidak memenuhi sebagaimana standar yang telah ditetapkan. serta kurangnya perhatian dari aparaturnya desa dalam pemberian pelayanan yang nantinya akan menimbulkan kesan kurang peduli atau tidak baik.

Kemudian permasalahan yang dirasakan berdasarkan informasi yang diterima ialah adanya diskriminatif yang dilakukan oleh aparaturnya desa terhadap beberapa masyarakat seperti sikap dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat yang dikenal dan pada masyarakat yang tidak dikenal, berikut data yang didapatkan dari 13 masyarakat yang dimintai informasi :

**Tabel 1.1**  
**Data Pra-Penelitian**

No.	Keterangan	Masyarakat yang merasakan adanya diskriminatif	
		Merasakan	Tidak merasakan
1.	Masyarakat 1	√	
2.	Masyarakat 2		√
3.	Masyarakat 3		√
4.	Masyarakat 4	√	
5.	Masyarakat 5	√	
6.	Masyarakat 6	√	
7.	Masyarakat 7		√
8.	Masyarakat 8	√	
9.	Masyarakat 9	√	
10.	Masyarakat 10		√
11.	Masyarakat 11	√	
12.	Masyarakat 12		√
13.	Masyarakat 13	√	

Sumber : data yang diperoleh (2021)

Dan dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat diminta untuk dilakukan survei secara berkala, hal tersebut telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara no 14 tahun 2017 yang ada pada pasal 1 point 1 berbunyi penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun, akan tetapi pada kantor Desa Sri Bintang belum pernah dilakukan survei terhadap kepuasan masyarakat.

Oleh karena itu kualitas pelayanan publik dari kantor Desa Sri Bintang akan dapat dinilai dari besar kecilnya tingkat kepuasan masyarakat, dimana dari hasil nilai yang didapatkan pada kepuasan masyarakat akan menentukan ada tidaknya pengaruh yang diberikan dari pelayanan publik. Oleh karena itu atas dasar latar belakang yang dipaparkan tersebut maka peneliti kemudian mengangkat hal tersebut untuk dapat dijadikan sebuah objek dan dasar penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Sri Bintang”**.

## **1.2 Rumusan masalah**

Atas dasar latar belakang yang telah dipaparkan diatas, dirumuskan permasalahan pada penelitian ini ialah guna mengetahui adakah pengaruh dari kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Desa Sri Bintang.

## **1.3 Tujuan penelitian**

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini jika dilihat dalam rumusan masalah yang dipaparkan peneliti tersebut adalah untuk mengetahui apakah

terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) yang ada pada kantor Desa Sri Bintan.

#### **1.4 Kegunaan penelitian**

Dengan adanya penelitian ini, besar harapan agar dapat memberikan manfaat yang dapat berguna, yakni :

1. Aspek praktis, dari hasil yang didapatkan pada penelitian ini agar dapat memberikan masukan kepada pemerintahan Desa Sri Bintan dan Pemerintahan Kabupaten Bintan dalam memberikan pelayanan publik yang baik.
2. Aspek teoritis, dari hasil penelitian yang didapatkan diharapkan dapat memperbanyak pengembangan ilmu pengetahuan dan informasi-informasi yang dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran dan referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

#### **1.5 Sistematika penulisan**

Pada penyusunan system penulisan dalam penelitian ini agar dapat mempermudah dan dapat dipahami dengan baik, maka disusun sistematika penulisan yang dibedakan menjadi lima bab yakni :

### **BAB I. PENDAHULUAN**

Dalam bab pertama ini penyusunan penulisan dimulai dengan penguraian latar balakang masalah, tujuan masalah, rumusan masalah, kegunaan, batasan masalah dan juga system penulisan.

### **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab kedua ini penulisan dilakukan dengan isi dari uraian materi-materi dan teori yang memiliki hubungan dengan variabel dan dapat digunakan sebagai penduan dalam penelitian ini.

### **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisikan dari jenis penelitian, metode, sampel, jenis data, pengumpulan dan teknik pengolahan yang dapat digunakan dalam penelitian.

### **BAB IV. PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini diisi dengan gambaran umum dari objek dari penelitian, bentuk pelayanan, jenis pelayanan, penyajian data, dan hasil yang didapatkan dari pengolahan data yang telah dilakukan.

### **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ke lima ini merupakan bab penutup yang memiliki isi yakni kesimpulan dari hasil keseluruhan penelitian beserta saran yang akan diberikan dengan harapan dapat bermanfaat.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Manajemen

Menurut Wijaya & Rifa'i (2016) kata manajemen berawal dari kata “*to manage*” yang mempunyai arti mengatur, dan dengan adanya kata mengatur tersebut akan timbul berbagai pertanyaan seperti hal yang akan diatur, proses pengaturan, siapa yang akan mengatur, dan atas dasar apa tujuan dalam pengaturan tersebut.

Menurut Terry (Wijaya & Rifa'i, 2016) berpendapat yakni “*management is performance of conceiving and achieving desired result by means of group efforts consisting of utilizing human talent and resources*”, dimana hal tersebut merupakan proses mengarahkan dan menggerakkan sumber daya manusia serta sumber lainnya seperti metode, material, uang, pasar serta hal lainnya guna mencapai tujuan organisasi.

Menurut Clayton Reeser (Wijaya & Rifa'i, 2016) berpendapat bahwa manajemen merupakan pemanfaatan sumber daya yang berasal dari fisik dan manusia melalui usaha yang terkoordinasi serta penyelesaian dengan proses pengerjaan dari fungsi perencanaan, pengorganisasi, penyusunan staf, pengawasan, dan pengarahan.

Dari definisi diatas dapat dikatakan bahwa manajemen merupakan sebuah proses yang dilakukan guna mengatur dan pemanfaatan dari sumber daya yang dihasilkan dan dimiliki oleh sebuah organisasi dengan cara melakukan kerjasama

dari para anggota yang tergabung dalam organisasi dengan fokus pada tujuan organisasi baik secara efektif dan efisien.

### **2.1.1 Prinsip-prinsip manajemen**

Jika menurut Henry Fayol (Wijaya & Rifa'i, 2016) terdapat 14 prinsip-prinsip umum dari manajemen yang dimiliki, adapun prinsip-prinsip tersebut ialah :

1. Pembagian kerja
2. Mengutamakan kepentingan umum dari pada kepentingan pribadi
3. Remunerasi
4. Pusat wewenang
5. Kekuasaan dan tanggung jawab
6. Disiplin
7. Hirarki
8. Keteraturan dan ketertiban material serta sosial
9. Keadilan
10. Inisiatif
11. Stabilitasnya jabatan
12. Asas kesatuan
13. Kesatuan arah
14. Kesatuan perintah

## **2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Bukit, Malusa, & Rahmat (2017) definisi Sumber Daya Manusia merupakan suatu kemampuan terpadu dari sebuah pikiran dan daya fisik yang di

miliki setiap individu, perilaku dan sifat yang diperlihatkan dapat di tentukan dari lingkungan serta keturunannya.

Menurut Simamora (Sutrisno, 2017) mengatakan jika Sumber Daya Manusia merupakan penilaian, pengembangan, pemberian balas jasa, pendayagunaan, dan pengelolaan individu dalam organisasi atau pengelolaan kelompok pekerja yang ada.

Menurut Schuler,*et al* (Sutrisno, 2017) mengatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan sebuah pengakuan terhadap seberapa pentingnya tenaga kerja dalam organisasi, dimana sumber daya manusia merupakan sumber daya yang dapat berkontribusi pada tujuan organisasi dan pengguna dari beberapa fungsi serta kegiatan agar dapat di pergunakan secara efektif serta adil dalam kepentingan baik itu perorangan, kelompok, ataupun masyarakat.

Sementara menurut Dessler (Sutrisno, 2017) mendefinisikan bahwa Sumber Daya Manusia sebagai suatu kebijakan serta praktik yang dibutuhkan seseorang dalam menjalankan sumber daya manusia pada posisi manajemen seperti proses perekrutan, pelatihan, penyaringan, pengupahan, dan penilaian.

Jadi, Manajemen Sumber Daya Manusia dapat diartikan berupa suatu perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, serta pengarahan atas dasar pengadaan, pengembangan, pembayaran, pemeliharaan, serta pemutus hubungan kerja. Dimana hal tersebut bertujuan untuk mencapai tujuan dari organisasi.

### **2.2.1 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia**

Dalam suatu organisasi atau perusahaan sudah semestinya menentukan

tujuan - tujuan yang akan digapai dimasa yang akan mendatang. Dengan adanya bantuan dari manajemen sumber daya manusia hal tersebut akan lebih dipermudah dalam pencapaian tujuan, oleh sebab itu dibutuhkan pengaturan pada Sumber Daya Manusia yang tepat. Berikut beberapa tujuan dalam Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Cushway pada buku (Sutrisno, 2017) meliputi :

1. Untuk memberikan pertimbangan guna membuat sebuah kebijakan pada SDM serta memastikan bahwa organisasi tersebut memiliki pekerja yang bersemangat, termotivasi, serta selalu siap dalam mengatasi pada sebuah perubahan.
2. Untuk menerapkan dan menjaga kebijakan serta prosedur SDM yang dimiliki.
3. Dapat memberikan dukungan dalam berbagai situasi yang akan membantu manajer lini untuk mencapai tujuan.
4. Membantu pada proses pengembangan pada sebuah organisasi dengan strategi yang dimiliki.
5. Dapat menangani berbagai krisis dalam berbagai situasi sulit guna dapat meyakinkan organisasi bahwa pekerja tersebut tidak akan menjadi salah satu penghambat upaya pencapaian tujuan organisasi yang ingin dicapai.
6. Dapat mengambil tindakan sebagai pemelihara standar organisasi serta nilai dalam manajemen SDM yang ada.
7. Dapat menyediakan berbagai media komunikasi antar pekerja dan manajemen organisasi.

### 2.3 Manajemen Pemerintahan

Menurut Ramto (Sari et al, 2020) mengatakan bahwa Manajemen Pemerintahan merupakan faktor utama dalam suatu administrasi publik dalam upaya mencapai tujuan yang ditentukan dengan sarana dan prasarana yang memadai, termasuk organisasi dan juga sumber dana dan sumber daya yang tersedia.

Pemerintahan pada hakikatnya memiliki kewajiban dalam pemberian pelayanan pada masyarakat, oleh karena itu Ryaas rasyid dalam buku (Sari et al., 2020) membagi secara umum kewajiban pokok yang dimiliki aparatur pemerintahan yakni :

1. Menjaga dan menjamin sebuah keamanan negara dari segala kemungkinan adanya serangan yang berasal dari luar, dan menjaga agar tidak adanya pemberontakan yang akan mengakibatkan dampak fatal.
2. Memelihara tata tertib dengan cara mencegah terjadinya perkelahian antar warga masyarakat, serta menjamin setiap perubahan yang dilakukan dapat berlangsung dengan damai.
3. Melakukan pekerjaan seperti urusan umum dan dapat memberi pelayanan.
4. Melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan kesejahteraan social.
5. Menjamin diterapkannya bentuk perlakuan yang adil pada setiap warga tanpa adanya membedakan status apapun yang melatarbelakangi.
6. Menerapkan kebijakan dalam upaya pemeliharaan SDA dan lingkungan.
7. Menerapkan kebijakan ekonomi yang dapat memberi keuntungan pada

masyarakat luas dan kebijakan lain yang secara langsung dapat menjamin akan kenaikan ketahanan ekonomi masyarakat dan negara.

Adapun peran dan fungsi dari pemerintah menurut Bintoro mengatakan bahwa peran pemerintah yang utama ditunjukkan dalam dua bidang yakni memberikan pengarahan dan bimbingan serta pencipta iklim baik dalam proses perkembangan kegiatan masyarakat. Sedangkan untuk fungsi pemerintahan terdiri pada fungsi pelayanan, pemberdayaan serta pembangunan.

Terdapat beberapa indikator yang dapat dilakukan dalam penerapan *good governance* (Sari et al., 2020), yakni :

1. Aturan hukum
2. Partisipasi
3. Daya tanggap
4. Transparency
5. Efektivitas dan efisiensi
6. Berorientasi consensus
7. Akuntabilitas
8. Berkeadilan
9. Visi strategic (*strategic vision*)
10. Saling keterbukaan (*interrelated*)

## **2.4 Pelayanan publik**

### **2.4.1 Definisi pelayanan publik**

Pelayanan merupakan salah satu faktor pendukung dalam menjalankan

suatu kegiatan operasional, dimana dalam operasional tersebut dapat dilihat suatu organisasi memiliki penilaian yang baik atau tidak melalui pelayanan publik dengan berorientasi pada tingkat kepuasan publik. Dalam sebuah kata pelayanan memiliki asal kata “*layan*” yang dapat dipahami sebagai memberikan pertolongan atau menyediakan segala hal apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani (Priansa, 2017:52).

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Soetopo mendefinisikan pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu menyampaikan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain (Sulistiyani, Hasiolan, & Warso, 2016).

Menurut Sampara lukman, pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Priansa, 2017).

Berdasarkan definisi yang telah di paparkan maka di simpulkan bahwa pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan atau diberikan dari seseorang individu kepada masyarakat yang membutuhkan, hal tersebut diberikan dengan bentuk berupa layanan jasa yang diperlukan oleh masyarakat. Dimana bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dari sebuah instansi dilakukan

karena rasa tanggung jawab terhadap publik berdasarkan jenis dan kebutuhan yang di perlukan.

Menurut Perry (Priansa, 2017) pelayanan publik dikenal dengan administrasi publik yang berkorban atas nama orang lain dalam mencapai suatu kepentingan publik. Serta dalam pemberian pelayanan publik dari instansi pemerintahan kepada masyarakat merupakan pengaplikasian dari tugas aparat negara. Oleh karena itu kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan dapat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya (Hardiyansiyah, 2018).

#### **2.4.2 Prinsip-prinsip pelayanan publik**

Dalam pemberian pelayanan terdapat prinsip-prinsip yang menjadi point penilaian dalam pelayanan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, prinsip-prinsip tersebut sebagai berikut :

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

- a. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik;
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan /sengketa

dalam pelaksanaan pelayanan publik;

c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan tepat, sah dan benar.

5. Keamanan

Proses produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

adanya sarana dan prasarana, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang baik termasuk penyediaan teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang baik, mudah dijangkau masyarakat, dan dapat menggunakan teknologi telekomunikasi dan informatika.

#### 9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pemberi pelayanan wajib bersikap disiplin, ramah, sopan santun, dan dapat memberikan pelayanan dengan baik.

#### 10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus teratur, tertib, adanya ruang tunggu yang nyaman, rapi, bersih, lingkungan yang asri dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pelayanan, seperti tempat ibadah, parkir, toilet, dan lain-lain.

### **2.4.3 Kinerja pelayanan publik**

Dalam buku Hardiyansiyah (2018) mengatakan bahwa terdapat 8 point penting dalam sebuah kinerja pelayanan publik, yakni :

1. Produksi, point ini menunjukkan bahwa tingkat ukuran kemampuan suatu organisasi dalam menghasilkan produk yang dibutuhkan lingkungannya.
2. Mutu, merupakan kemampuan dari organisasi dalam mempertahankan dan memenuhi harapan pelanggan.
3. Efisiensi, merupakan suatu perbandingan yang dilakukan terhadap pengeluaran dan pemasukan.
4. Fleksibilitas, merupakan unsur yang menentukan daya tanggap organisasi terhadap suatu tuntutan perubahan baik internal ataupun eksternal.
5. Kepuasan, point yang menunjukkan pada perasaan karyawan terhadap suatu kerjaan dan peran di sebuah organisasi.
6. Persaingan , menggambarkan kedudukan organisasi dalam persaingan dengan

organisasi yang serupa lainnya.

7. Pengembangan, merupakan point yang dilihat dari ukurannya dapat menggambarkan besarnya kemampuan serta tanggungjawab organisasi pada upaya memperbesar potensi untuk berkembang dengan sumber daya yang ada.
8. Kelangsungan hidup, pada point ini kemampuan organisasi untuk tetap bertahan dalam menghadapi suatu perubahan yang kedepannya akan terjadi.

#### **2.4.4 Asas-asas pelayanan publik**

Pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, dalam pemberian sebuah pelayanan yang dapat memuaskan bagi pengguna jasa, maka penyelenggaraan pelayanan harus dapat memenuhi asas-asas dari pelayanan publik, sebagai berikut :

1. **Transparansi** : Dimana pelayanan publik memiliki sifat terbuka, mudah, serta dapat diakses oleh semua pihak yang sedang membutuhkan dan telah disediakan secara memadai serta mudah dalam memahaminya.
2. **Akuntabilitas** : Pelayanan publik memiliki asas yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah di atur dalam perundang-undangan.
3. **Kondisional** : Pelayanan publik akan menyesuaikan dengan kondisi atau kemampuan pemberi serta penerima pelayanan, dimana hal tersebut tetap berpegang teguh pada prinsip-prinsip yang ada.
4. **Partisipatif** : Pelayanan publik juga dapat memberi dorongan peran serta

masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan dengan tetap memperhatikan aspirasi yang ada, kebutuhan dan harapan yang datang dari masyarakat.

5. Kesamaan hak : Tidak ada mengandung diskriminatif seperti membedakan suku, ras, golongan, agama, status, dll.
6. kewajiban serta keseimbangan hak : Baik dari sisi pemberian pelayanan atau penerimaan pelayanan publik tetap harus dapat memenuhi atas kewajiban dan hak yang sudah seharusnya mereka dapatkan atau lakukan.

#### **2.4.5 Kualitas pelayanan publik**

Menurut Gaspersz (Priansa, 2017) menyatakan bahwa kualitas secara konvensional ialah gambaran karakteristik secara langsung pada sebuah produk, sedangkan dalam pengertian strategic kualitas merupakan segala sesuatu yang memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya.

Menurut Sinambela, dkk (Hardiyansiyah, 2018) “Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan”.

Lovelock dan Wyckof dalam (Batubara, Ginting, & Lubis, 2014) mengatakan bahwa kualitas dari layanan digunakan sebagai tingkat kesempurnaan yang diinginkan dan pengendalian pada kesempurnaan guna memenuhi keinginan konsumen.

Menurut Goetsch dan Davis (Priansa, 2017) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu keadaan yang dinamis, yang berhubungan pada jasa/produk, dan manusia serta proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Sedangkan menurut Samparra (Hardiyansiyah, 2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu pelayanan yang diberikan pada pelanggan sesuai dengan standart pelayanan yang sudah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan sebuah layanan.

Menurut *America Society For Quality Control* (Priansa, 2017) bahwa kualitas pelayanan merupakan keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang ditentukan atau bersifat laten.

Oleh karena itu pelayanan dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik atau memuaskan dapat dilihat dari bagaimana cara dan upaya dalam pemenuhan dari setiap harapan dan kebutuhan masyarakat. Karena jika masyarakat merasa tidak puas dapat dipastikan bahwa pelayanan tersebut tidak efektif, efisien dan tidak berkualitas, dan pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan point penting serta tujuan utama dari kepuasan masyarakat. Menurut Amin Ibrahim dalam kata kualitas memiliki banyak arti, dimana terdapat kesesuaian pada kecocokan dengan pemakaian, persyaratan, bebas dari kerusakan dan cacat/kekurangan, perbaikan yang berkelanjutan, dapat memenuhi kebutuhan setiap pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu dengan benar dan dapat melakukan segala sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan (Mayasari, 2020).

#### **2.4.6 Prinsip pelayanan publik yang berkualitas**

Menurut Batinggi (Taufiqurokhman & Satispi, 2018) mengatakan bahwa terdapat 7 point prinsip-prinsip yang dapat mengatakan sebuah pelayanan memiliki kualitas yang baik, yakni :

1. Sebelum melakukan segala sesuatu, diperlukannya proses dan prosedur yang harus terlebih dahulu ditetapkan.
2. Pada proses dan prosedur yang ada sudah seharusnya diketahui oleh pihak-pihak yang terlibat, serta kegiatan dan prosedur yang dibuat harus mudah dimengerti dan dipahami.
3. Nilai kualitas akan muncul pada individu-individu yang tergabung atau sedang bekerja dalam system tersebut, oleh sebab itu system yang baik akan dapat memberikan hasil baik begitu pula pada system yang tidak baik maka dapat memberikan hasil yang buruk pula.
4. Kontroling atau peninjauan dari kualitas yang ada dilakukan oleh para petinggi eksekutif secara berkala agar dapat meminimalisir kesalahan yang mungkin akan terjadi.
5. Kualitas sebuah pelayanan akan terjamin apabila para pemimpin dalam organisasi dapat menciptakan iklim organisasi yang berpusat pada tingkatan kualitas dan dilakukan penyempurnaan secara berkala.
6. Kualitas memiliki arti pada pemenuhan keinginan, kebutuhan, dan selera konsumen.
7. Dalam menciptakan kualitas dituntut untuk dapat membangun kerjasama yang erat dalam organisasi.

#### **2.4.7 Pendekatan dalam perspektif kualitas**

Dikutip dalam Lovelock (Priansa, 2017) mengidentifikasi bahwa

terdapat lima pendekatan dalam perspektif kualitas yang biasa digunakan, yakni :

1. *Transcendence Approach.*

Pada pendekatan ini kualitas sebagai *innate excellence*, dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui akan tetapi sulit untuk didefinisikan atau dioperasionalkan (Priansa, 2017).

2. *The Product – Based Approach.*

Pendekatan yang melihat ada perbedaan kualitas suatu produk diukur dari perbedaan pada unsur atau atribut yang dimiliki produk (Priansa, 2017).

3. *User Based Definitions.*

Pendekatan yang melihat dari sudut pandang bahwa kualitas suatu produk tergantung pada pemakainya, dimana setiap individu memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda-beda (Priansa, 2017).

4. *The Manufacturing Based Approach (bersifat Supply Based).*

Kualitas dinilai dari kesesuaian produk tersebut dengan persyaratan. Akan tetapi tidak sedikit dari ilmuwan menyatakan bahwa standart dari kualitas telah ditentukan oleh perusahaan bukan dari pihak pelanggan (Priansa, 2017).

5. *Value Based Definition.*

Kualitas dari sebuah produk diukur dengan adanya pertimbangan antara kinerja dari produk dengan harga yang telah ditetapkan, oleh karena itu kualitas dinilai sebagai hal yang bersifat relative seperti sebuah produk

yang berkualitas tidak harus dengan harga yang tinggi akan tetapi dapat juga dari produk yang tepat untuk dibeli (Priansa, 2017).

#### **2.4.8 Dimensi kualitas pelayanan publik**

Kualitas pelayanan merupakan hal terpenting yang harus dimiliki agar terciptanya loyalitas dan kepuasan dari individu yang terlibat, oleh karena itu terdapat lima dimensi yang dapat menentukan sebuah pelayanan tersebut berkualitas atau tidak menurut Zeithaml dkk pada (Hardiyansyah, 2018) :

##### *1. Tangibel* (Kemampuan fisik)

Menurut Subadi (2020) kemampuan fisik itu sendiri merupakan segala kegiatan yang memiliki bentuk dan dapat mendukung berjalannya operasional dari layanan jasa. bentuk dari kemampuan fisik itu sendiri seperti penampilan dan juga kemampuan yang dimiliki dari segi sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan atau kantor tersebut, dimana hal tersebut dapat dimanfaatkan oleh lingkungan sekitar. Serta terdapat indicator-indicator pada dimensi *Tangibel* ini menurut (Hardiyansyah, 2018) yakni :

- a. penampilan dari petugas atau aparatur yang bertugas melayani masyarakat.
- b. Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan.
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
- d. Adanya kedisiplinan dari petugas dalam proses pemberian pelayanan.
- e. Kemudahan dalam mengakses permohonan pelayanan.
- f. Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan.

##### *2. Reliability* (Keandalan)

Menurut Fahmi (2019) *Reliability* atau keandalan merupakan kemampuan

yang data memberikan bentuk pelayanan dimana hal tersebut sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara benar dan terpercaya. Pada dimensi ini terdapat juga indicator-indicator yang menjadi pendukung menurut (Hardiyansyah, 2018) yaitu:

- a. Adanya ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.
- b. Mempunyai standar pelayanan yang jelas.
- c. Petugas mempunyai kemampuan dalam penggunaan alat bantu pada proses pelayanan.
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pada proses pelayanan.

### 3. *Responsiviness* ( Daya Tanggap )

Dalam buku manajemen pemasaran dan pemasaran jasa karya Alma (2018), responsive merupakan kemauan karyawan atau aparatur dalam membantu konsumen untuk memberikan jasa dengan cepat serta bersedia mendengarkan dan mengatasi permasalahan atau keluhan yang diberikan. Pada point daya tanggap ini juga memiliki indicator-indicator yang terdiri atas :

- a. Petugas/aparatur memberikan pelayanan dengan cepat.
- b. Merespon pemohon yang membutuhkan pelayanan.
- c. Segala bentuk keluhan yang diberikan dapat direspon oleh petugas
- d. Petugas/aparatur memberikan pelayanan dengan cermat.
- e. Petugas/aparatur memberikan pelayanan dengan tepat.
- f. Petugas/aparatur memberikan pelayanan dengan tepat waktu.

### 4. *Assurance* (Jaminan)

Dalam buku manajemen pelayanan prima milik Priansa (2017) menyatakan

bahwa jaminan merupakan sebuah kepastian, dimana pelayanan yang diberikan oleh organisasi perlu adanya dukungan dari sikap kesopan-santunan, kemampuan, dan pengetahuan dari pegawai atau aparatur yang ada untuk menumbuhkan akan adanya rasa percaya dari pihak konsumen terhadap organisasi publik yang ada.

Berikut indicator pada dimensi *Assurance* terdiri atas :

- a. Petugas dapat memberikan jaminan biaya dalam proses pengolahan pelayanan.
- b. Petugas dapat memberikan jaminan tepat waktu dalam pengolahan pelayanan.
- c. Petugas dapat memberikan jaminan kepastian biaya pada proses pelayanan.
- d. Petugas dapat memeberikan jaminan legalitas pada saat proses pelayanan.

#### 5. *Empathy* (Perhatian)

Menurut Fahmi (2019) *Emphaty* merupakan bentuk dari perhatian yang diberikan dengan usaha untuk memahami hal apa yang menjadi keinginan dan harapan dari masyarakat. Indicator pada dimensi *Empathy* ini menurut (Hardiyansiyah, 2018) ialah sebagai berikut :

- a. Memprioritaskan kepentingan dari masyarakat.
- b. Petugas memberikan pelayanan dengan ramah.
- c. Petugas memberikan pelayanan dengan sikap yang sopan serta satun.
- d. Petugas memberikan pelayanan dengan tidak membeda-bedakan.
- e. Petugas memberikan pelayanan dengan cara menghargai setiap masyarakat yang datang.

Dari hal-hal diatas dapat dilihat bahwa dalam pemberian pelayanan dengan kualitas yang tinggi akan dapat mempengaruhi dari kepuasan suatu individu. Oleh karena itu dalam pemberian pelayanan dituntut untuk dapat meningkatkan secara berkala pada kualitas yang akan diberikan kepada konsumen atau masyarakat yang sedang membutuhkan. Karena masyarakat atau konsumen akan merasa puas apabila kualitas pelayanan dari pelayanan publik yang diterima dapat dikatakan sama atau lebih dari yang telah diharapkan.

## **2.5 Kepuasan Masyarakat**

Menurut Lovelock dan Wirtz (Subadi, 2020) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat merupakan suatu sikap yang dapat diputuskan atas dasar dari pengalaman yang didapatkan oleh masyarakat.

Menurut Fahmi (2019) kepuasan masyarakat adalah tingkat dari perasaan pada masyarakat setelah dapat membandingkan dari kinerja yang dirasakan berbanding dengan harapan.

*Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 14 Tahun 2017* merupakan hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik

Menurut Sinaga & Hidayat (2016) Faktor utama dalam penentuan kepuasan dari pelanggan yakni bergantung pada persepsi dari pelanggan terhadap kualitas jasa yang diberikan, Kata dari pelanggan yang dimaksudkan yaitu masyarakat yang ada pada desa Sri Bintan.

### **2.5.1 Tingkat kepuasan masyarakat**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

yang berisikan Pedoman Umum Pelayanan Publik menjelaskan bahwa “ukuran keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan ditentukan dari tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan dan dibutuhkan”. Dengan begitu setiap penyelenggara pelayanan dilakukan secara berkala dengan melakukan survei indeks kepuasan masyarakat.

Menurut Kotler dalam (Nugraheni, 2015) menjelaskan bahwa terdapat empat metode yang dapat diukur pada kepuasan pelanggan/masyarakat, yaitu :

1. System keluhan

System keluhan merupakan jenis sistem yang mana setiap perusahaan atau organisasi memiliki orientasi pada pelanggan / masyarakat dengan memberikan kesempatan dalam menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan yang dirasakan.

2. Survei kepuasan pelanggan

Melalui system survei ini pihak perusahaan atau organisasi akan mendapatkan hasil berupa tanggapan atau feedback secara langsung dan juga memberikan kode bahwa perusahaan atau organisasi memiliki sikap perhatian pada pelanggan atau masyarakat.

3. *Ghost shopping*

System ini dapat dilaksanakan dengan memperkerjakan orang atau berperan sebagai *ghost shopper* yang bersikap seperti pelanggan produk di perusahaan atau pesaing.

4. *Lost customer analysis*

Metode ini digunakan dalam upaya menganalisis kepuasan pelanggan dengan cara menghubungi para pelanggan yang telah berhenti atau pelanggan yang telah beralih kepada pemasok lain, dengan dilakukannya metode ini pihak perusahaan atau organisasi akan mendapatkan sejumlah informasi yang menyebabkan berhentinya pelanggan tersebut dalam membeli produk yang ditawarkan perusahaan.

Berdasarkan pemaparan diatas, yang mana terdapat empat metode yang dapat digunakan dalam mengukur dari kepuasan pelanggan, maka survei kepuasan pelanggan merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan dari masyarakat Desa Sri Bintan.

### **2.5.2 Unsur-unsur Kepuasan Masyarakat**

Dalam buku Taufiqurokhman & Satispi (2018:170) menjelaskan bahwa dalam KEPMENPAN No.25 Tahun 2004 terdapat 14 unsur yang dikembangkan atas dasar prinsip pelayanan yang ada dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 sebagai unsur yang diwajibkan ada sebagai dasar pengukuran kepuasan masyarakat sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yakni kemudahan dalam tahapan layanan yang akan diberikan pada masyarakat dengan melihat dari sisi kesederhanaan pada alur pelayanan.
2. Kejelasan tugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian pada petugas yang akan memberikan sebuah pelayanan (nama, jabatan, tanggungjawab dan kewenangan).

3. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan pada bidang teknis dan administrative yang diperlukan guna mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu niat atau kesungguhan seorang petugas dalam memberikan sebuah pelayanan terutama pada waktu kerja yang sesuai dengan yang telah ditetapkan.
5. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam proses memberikan dan menyelesaikan pelayanan kepada yang membutuhkan pelayanan.
6. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan pada suatu wewenang dan tanggung jawab seorang petugas dalam proses penyelenggaraan pelayanan.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target dalam pelayanan yang telah ditetapkan untuk dapat menyelesaikan sesuai dengan waktunya.
8. Keadilan dalam mendapat pelayanan, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan golongan atau status dari masing-masing masyarakat.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu perilaku dan sikap yang ditunjukkan petugas dalam memberi pelayanan pada masyarakat secara sopan serta dapat menghargai.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu biaya yang dibayarkan masih terjangkau bagi masyarakat dimana biaya tersebut memiliki besaran yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan.

11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu sesuai biaya yang akan dibayar dengan biaya yang telah ditentukan oleh pihak unit pelayanan.
12. Kepastian jadwal dalam pelayanan, yakni waktu pelaksanaan pelayanan berjalan sesuai waktu yang telah ditentukan.
13. Kenyamanan lingkungan, seperti kondisi dari sarana dan prasarana pelayanan yang rapi, teratur dan bersih, sehingga dapat menimbulkan kenyamanan bagi masyarakat yang menerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu adanya jaminan pada tingkat keamanan dalam lingkungan penyelenggaraan pelayanan.

Jika melihat dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 14 th 2017 tentang unsur kepuasan masyarakat yang meliputi beberapa point, yakni :

1. Persyaratan, point ini meliputi syarat-syarat yang wajib dipenuhi dalam pengurusan dari suatu jenis pelayanan yang dibutuhkan baik secara administrative maupun teknis.
2. System, Mekanisme, dan Prosedur, meliputi tata cara pelayanan yang akan diberikan oleh pihak pemberi pelayanan terhadap penerima pelayanan.
3. Waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan dalam memproses atau menyelesaikan suatu jenis pelayanan yang ada.
4. Biaya atau tarif, merupakan dana yang dikeluarkan bagi penerima pelayanan dalam upaya memperoleh suatu pelayanan dengan besarnya dana yang dikeluarkan atas kesepakatan antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, merupakan produk yang dihasilkan dari proses pemberian pelayanan yang dapat diberikan sesuai kepada pihak penerima layanan.
6. Kompetensi pelaksana, merupakan suatu kemampuan yang dimiliki seperti keahlian, kemampuan, keterampilan, serta pengalaman.
7. Perilaku pelaksana, merupakan sikap petugas pemberi pelayanan dalam proses pemberian pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, point ini merupakan suatu tata cara yang digunakan dalam pelaksanaan penanganan pengaduan yang ada serta tindak lanjut dari pengaduan tersebut.
9. Sarana dan Prasarana, pada point sarana ialah segala sesuatu yang dipakai sebagai alat untuk mencapai maksud dan tujuan, serta pada prasarana merupakan sesuatu yang dapat menunjang untuk tercapainya suatu proses kegiatan.

## **2.6 Kerangka Pemikiran**

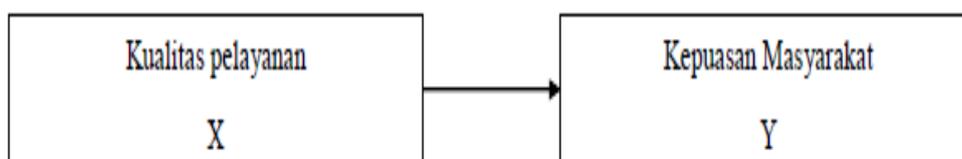
Pada sebuah instansi pemerintahan, pegawai / aparatur dalam pemberian sebuah pelayanan dituntut untuk memberikan pencapaian dari hasil kerja yang dilakukannya dengan baik. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan harus memiliki kualitas yang baik, dimana kualitas tersebut memiliki dimensi seperti kemampuan fisik (*Tangibel*), daya tanggap (*Responsiveness*), keandalan (*Reliability*), perhatian (*Emphaty*), dan juga jaminan (*Assurance*). Pada kelima dimensi tersebut akan dijadikan sebagai tolak ukur penilaian dalam pemberian

pelayanan yang berkualitas oleh pihak Kantor Desa Sri Bintang sebagai pihak yang memberikan pelayanan terhadap publik.

Dengan adanya penilaian tersebut yang nantinya masyarakat akan memberi penilaian secara langsung bagaimana system pemberian pelayanan yang telah diberikan sesuai dengan yang di harapan publik atau tidak.

Dengan adanya konsep yang telah dijabarkan diatas maka adanya hubungan antara Kantor Desa Sri Bintang Dengan Kepuasan Dari Masyarakat Desa Sri Bintang. Oleh karena itu kerangka pemikiran pada penelitain ini digambarkan sebagai berikut :

**Gambar 2.1**  
**kerangka pemikiran**



Sumber : konsep yang disesuaikan (2021)

Keterangan :  $\longrightarrow$  : pengujian variabel secara parsial

## 2.7 Hipotesis

Dalam Juliandi, Irfan, & Manurung (2014) hipotesis merupakan jawaban sementara pada sebuah pertanyaan yang terdapat pada rumusan masalah dalam penelitian. Maka dari itu berdasarkan rumusan masalah dan beberapa point yang terdapat pada landasan maka dirumuskan hipotesis pada penelitian ini diduga adanya pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

## 2.8 Penelitian terdahulu

1. Ana Mayasari dalam jurnal ekonomi dan ekonomi syariah volume 03 no 02 (2020) melakukan sebuah penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu Karanganyar”. Dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang berada di desa Paulan, Colomadu di Kabupaten Karanganyar. Metode yang digunakan pada penelitian ini untuk melakukan pengumpulan data yakni dengan menyebarkan seperangkat pertanyaan yang nantinya dapat dilakukan pengisian oleh para responden, populasi pada penelitian ini yaitu masyarakat desa Paulan Colomadu Kabupaten Karanganyar dengan besar populasi yakni 20% atau sebanyak 65 masyarakat. Dalam penelitian ini terdapat variabel x yang merupakan kualitas pelayanan dan variabel y merupakan kepuasan masyarakat, dan dari hasil yang telah didapat menyatakan bahwa  $t_{hitung}$  memiliki nilai lebih besar daripada nilai  $t_{tabel}$  yakni  $7,542 > 1,998$  serta nilai signifikan yang bernilai lebih kecil yaitu  $0,000 > 0,05$ , oleh karena itu dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat, diikuti dengan hasil uji koefisien determinansi dimana  $R^2$  memiliki hasil sebesar 0,474. Sehingga diketahui proporsi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 47,4% dengan sisa 52,6% yang dipengaruhi oleh variabel lainnya.
2. Janny Rowena, Fuji Rahayu Wilujeng, Glisina DwinoorRembulan dalam

jurnal teknik industry dan system managemen volume 13 no 1 (2020) melakukan sebuah penelitian dengan judul : “ Pengaruh Kualitas Layanan dalam Menciptakan Kepuasan Publik di Kantor Pelayanan Publik”. Penelitian yang memiliki tujuan untuk memperoleh informasi seberapa besar peforma kualitas dari pemerintahan yang dalam penelitian ini berada pada kantor pelayanan publik di Jakarta Utara, dimana dalam penelitian ini digunakan multilinier regresi dan penggunaan uji T guna dapat mengetahui tingkat signifikan yang dapat mempengaruhi antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini juga menggunakan variabel eksogen sebanyak lima variabel yakni prosedur, waktu, informasi,kenyamanan serta sarana dan prasarana, dan satu variabel endogen yakni kepuasan. Dalam hasil penelitian yang ada menunjukkan jika kelima variabel eksogen yang ada mempunyai pengaruh yang positif dengan nilai koefisienan yang didapatkan yakni informasi (0.029),prosedur (0.110), kenyamanan (0.176) waktu (0.051), dan sarana dan prasarana (0.069), serta nilai signifikan yang diperoleh dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yakni nilai koefisien 0.665 atau 66.5% dengan sisa 33.5% yang disebabkan oleh faktor lainnya.

3. Muhammad fahmi dengan judul “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada puskesmas rantau badauh kabupaten barito kuala” dalam jurnal ilmiah ekonomi bisnis dimana penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap

kepuasan masyarakat pada puskesmas Rantau Badauh dengan pengujian secara simultan dan parsial pada variabel bebas yakni kemampuan fisik, perhatian, jaminan, keandalan, dan daya tanggap serta variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat. Besar populasi 5.000 masyarakat dan besar sampel yang diambil yakni 100 masyarakat, dengan metode yang digunakan yakni kuantitatif dibantu aplikasi SPSS versi 17. Dimana hasil penelitian yang didapat ialah tidak terjadinya multikolonieritas, persamaan hasil regresi linier berganda yang didapatkan menyatakan bahwa variabel-variabel bebas berbanding lurus atau searah dengan variabel terikat yang ada, dan uji simultan yang dilakukan didapatkan  $f_{hitung} > f_{tabel}$  dengan besar nilai  $844.596 > 2.311$ , serta uji parsial didapatkan nilai sebesar  $t_{tabel} 1.985 < t_{hitung}$  (daya tanggap 4.120, keandalan 2.474, kemampuan fisik 4.576, perhatian 8.021, dan jaminan 3.755)

4. Dwi Rudi Zulianto dan Arini Sulistyowati dalam jurnal social sains volume 10 no 2 (2018) melakukan sebuah penelitian yang di beri judul “Pengaruh Layanan Kartu Identitas Elektronik Dan Permintaan Peminjaman Domisili Kewarganegaraan Indonesia Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Benjeng Gresik”. Penelitian ini dilakukan peneliti untuk mengetahui seberapa besar kualitas dari pelayanan kartu tanda penduduk elektronik dan permintaan peminjaman domisili kewarganegaraan Indonesia yang dipengaruhi secara bersamaan atau tidak terhadap kepuasan dari masyarakat yang berada di Kecamatan Benjeng

Kabupaten Gresik. Dalam penelitian ini digunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuisioner kepada masyarakat dengan hasil yang didapatkan yakni variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen dengan besar nilai 83,3%, serta 0,836 merupakan nilai dari hasil analisis multi linier dengan bantuan program SPSS. Sementara itu sisa 16,4% dari besarnya nilai dipengaruhi oleh beberapa faktor lainnya.

5. Aldri frinaldi dan Muhammad Ali Embi dalam jurnal pemerintah dan politik volume 06 no 1 (2015) penelitian yang dilakukan mengangkat judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dalam Kepuasan Warga (Studi Di Rumah Sakit Swasta Y Di Padang, Provinsi Sumatera Barat)”. Penelitian ini dilakukan guna mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan pihak Rumah Sakit terhadap kepuasan pasien yang datang. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif, data yang diperoleh didapatkan dengan menggunakan bantuan kuisioner dengan sampel sebanyak 100 orang, dari hasil data yang dilakukan pengolahan dengan berbagai teknik analisi yang ada pada SPSS didapatkan hasil bahwa persamaan regresi mendapatkan nilai  $Y = 44,967 + 2,612 X$  dengan nilai korelasi R sebesar 0,760 serta nilai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik didapatkan sebesar 57,8%.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Metodologi penelitian merupakan sebuah kegiatan yang dilaksanakan dengan upaya penggunaan pemikiran secara seksama dalam menjabari sebuah tujuan. Dan penelitian merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan dengan tujuan mencari, merumuskan, mencatat, serta menganalisa dan menyusun sebuah laporan. Menurut Narbuko & Achmadi (2016) metodologi penelitian berasal dari kata "*metode*" yang memiliki arti cara yang tepat dalam melakukan sesuatu, dan "*logos*" dengan arti ilmu atau pengetahuan. Maka metodologi dapat diartikan sebagai cara untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan penelitian merupakan suatu kegiatan dalam mencari, merumuskan, mencatat, dan menganalisa hingga proses penyusunan laporan.

Menurut Sugiyono (2017) metode penelitian ialah dasar bagaimana secara ilmiah dalam memperoleh data dengan tujuan tertentu. Oleh karena itu terdapat 4 kunci utama yang perlu diperhatikan yakni tujuan, cara ilmiah, data, dan kegunaan.

#### **3.1 Jenis penelitian**

Pada penelitian yang sedang dilakukan, jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan bantuan pengolahan data oleh software SPSS versi 21. Kegiatan yang dilakukan dengan pengumpulan data-data yang terbukti keakuratannya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Desa Sri Bintan dengan penyebaran kuisisioner pada beberapa masyarakat Desa Sri Bintan sebagai sampel guna memperoleh data yang akurat.

Menurut siregar dalam Sandra & Maryati (2020) penelitian deskriptif merupakan penggambaran dari sebuah objek penelitian keadaan saat ini atas dasar fakta yang ada, kemudian dilakukan analisis dan diinterpretasikan. penelitian deskriptif merupakan salah satu penelitian yang menggunakan ilmu statistic untuk dapat menganalisa data dengan menggambarkan data yang ada dengan sebagaimana semestinya tanpa ada tujuan memberikan suatu kesimpulan untuk umum atau generalisasi. Statistic deskriptif dipergunakan apabila peneliti hanya ingin menggambarkan data sampel, serta tidak adanya keinginan dalam membuat kesimpulan.

### **3.2 Jenis data dan sumber data**

#### **1. Jenis Data**

Jenis data yang dipakai adalah kuantitatif, dimana data kuantitatif menurut Purnomo (2016) mengatakan bahwa salah satu jenis data yang didapat dengan berbentuk angka-angka seperti jumlah masyarakat yang tercatat sebagai warga atau masyarakat Desa Sri Bintan.

#### **2. Sumber Data**

Ada dua jenis sumber data yang dimiliki, yakni :

##### **a Data primer**

Dalam buku milik Juliandi, Irfan, & Manurung (2014) mengatakan bahwa data primer ialah data yang didapatkan dari sumber pertama, dengan begitu data yang proses pengumpulannya

dilaksanakan sendiri oleh peneliti secara langsung yang berupa tanggapan, kritik, saran, penilaian dan pernyataan dari masyarakat selaku responden, serta hasil dari pengamatan langsung yang dilakukan serta penyebaran kuisisioner kepada beberapa masyarakat yang berada di lingkungan Desa Sri Bintan sebagai sampel.

b Data sekunder

Menurut Juliandi et al. (2014) mengungkapkan bahwa data sekunder ialah data yang didapatkan dari seseorang yang telah melakukan penelitian dengan jenis yang sama dengan bantuan dari berbagai sumber-sumber. Peneliti yang nantinya akan memanfaatkan atau menggunakan data pendukung yang telah ada dari perpustakaan sebagai hasil dari membaca referensi dari penelitian-penelitian yang sebelumnya, dan dalam penelitian ini dasar ilmu pengetahuan yang didapatkan dari beberapa sumber buku dan jurnal-jurnal penelitian terdahulu, sedangkan data pendukung yang didapat dari objek ialah struktur, visi misi, kondisi atau keadaan dari Kantor Desa, jumlah populasi, dll.

### **3.3 Teknik pengumpulan data**

Atas dasar teknik yang ada pada pengumpulan data dilakukan dengan metode :

1. Observasi ( pengamatan )

Dalam buku Juliandi et al. (2016) observasi merupakan metode yang melakukan pengumpulan data dengan menggunakan panca indera

secara langsung didukung dengan mencatat secara detail terhadap objek penelitian. Metode ini dipakai dengan upaya mendapatkan data seperti letak geografis, sarana dan prasarana, kondisi fisik, dan proses pelayanan di Desa Sri Bintan.

## 2. Kuisisioner ( angket )

Menurut Juliandi et al. (2014) kuisisioner merupakan kumpulan dari jumlah pertanyaan yang dipakai dalam upaya memperoleh informasi dari responden. Metode yang digunakan oleh peneliti guna mendapatkan data tentang pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Sri Bintan dengan menjawab pertanyaan dari kuisisioner yang diberikan dengan pilihan jawaban telah disediakan hingga responden tinggal memilih di antara jawaban yang ada.

### **3.4 Populasi dan sampling**

Menurut Sugiyono (2018) populasi ialah subjek atau objek yang ada di sebuah wilayah topik penelitian dan memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian. Adapun populasi dari penelitian ini yakni masyarakat yang bertempat tinggal di Desa Sri Bintan, yang mana masyarakat tersebut yang menerima berbagai bentuk pelayanan dari kantor Desa Sri Bintan yang nantinya akan dapat menilai bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan dengan taraf nilai kepuasan yang masyarakat rasakan.

Desa Sri Bintan memiliki cukup banyak jumlah warga yang ada sebanyak 2.161 orang, serta jumlah kepala keluarga sebesar 671 KK dengan 1.117 orang laki-laki dan 1.044 orang perempuan. Adapun rata-rata masyarakat yang

melakukan pelayanan di kantor Desa Sri Bintang sebanyak 115 orang perenam bulannya, oleh sebab itu besar populasi dalam penelitian ini sebesar 115 orang.

Sedangkan dalam penentuan besarnya sampel penelitian menggunakan salah satu dari bentuk sampel yakni probability sampling, dimana probability sampling menurut Usman & Akbar (2017) adalah salah satu jenis teknik sampling yang memberikan peluang sama pada tiap orang dari populasi. Pada teknik probability ini simple random sampling yang menjadi pilihan dari peneliti karena pengambilan sampel yang simple dengan cara secara acak tanpa pemilihan dari anggota populasi, maka setiap anggota memiliki peluang sama dalam menjadi sampel pada penelitian yang sedang dilakukan. Dalam penentuan besar sampel yang akan digunakan, peneliti menggunakan rumus slovin dalam buku Juliandi, Irfan, & Manurung (2014) menjelaskan bahwa dalam menentukan besarnya sampel dapat dilakukan dengan rumus seperti berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

keterangan :

n = besar sampel

N = banyaknya populasi

e = persentase kesalahan dalam pengambilan sampel  
(persentase digunakan sebesar 5%)

Mengingat jumlah populasi yang membutuhkan pelayanan sebesar 115 orang per setengah tahunnya maka diambil besaran sampel sebanyak 5% dari jumlah yang ada, dengan rumus slovin yang digunakan sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{115}{1 + (115 \times 5\%^2)} \\
 &= 89,3203883495 \\
 &= 90 \text{ sampel}
 \end{aligned}$$

maka diperoleh angka sebesar 89,3203883495 dengan begitu sampel yang akan di digunakan setelah dilakukan pembulatan sebanyak 90 orang masyarakat Desa Sri Bintan.

### 3.5 Definisi operasional variabel

Menurut Bernad dan Kerlinger dalam Juliandi et al. (2014) variabel merupakan sifat yang di pelajari, suatu lambang atau simbol yang menempel pada nilai atau bilangan, dapat diketahui perbedaanya, memiliki variasi nilai atau perbedaan nilai.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan skala likert yang dikembangkan oleh seorang ilmuwan yang bernama Rensis Likert pada tahun 1932, skala likert ini sering dipergunakan dalam mengukur baik dari sifat, opini, dan persepsi responden pada suatu objek (Usman, 2017). Oleh karena pembuatan yang mudah dan tingkat reliabilitas yang cukup tinggi, dengan begitu terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan seperti :

- a Bentuk standart skala likert adalah 1 sampai 5.
- b Akan lebih baik jumlah item berkisaran antara 25 hingga 30 pernyataan atau pertanyaan guna mengukur nilai variabel, hingga nilai reliabilitas cenderung lebih tinggi.
- c Pengolahan item dengan positif atau negative dengan proporsi seimbang dengan penempatan secara acak.

Setelah mendapatkan data serta disatukan oleh responden maka data tersebut dapat dilakukan pengolahan ke dalam software SPSS versi 21 guna melihat apakah ada pengaruh di antara variabel bebas pada variabel terikat.

Dengan skor alternative jawaban yaitu :

Alternative jawaban	Skor pernyataan
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Cukup Setuju	3
Setuju	4
Sangat setuju	5

**Tabel 3.1**

**Operasional Variabel**

No.	Variabel	Indikator	Pengukuran skala	Pertanyaan
1.	Kualitas pelayanan (X) menurut Lovelock dan Wyckof dalam Batubara, Ginting, & Lubis (2014) mengatakan bahwa kualitas dari layanan digunakan sebagai tingkat kesempurnaan yang diinginkan dan	Menurut Zethaml et.al dalam buku Hardiyansiyah (2018) menyatakan terdapat lima dimensi pada kualitas pelayanan yakni :	Likert	
		Kemampuan fisik		1, 2, 3,

	pengendalian pada kesepurnaan guna memenuhi keinginan konsumen.	Keandalan		4, 5, 6,
		Daya tanggap		7, 8, 9,
		Jaminan		10, 11, 12,
		Perhatian		13, 14, 15
2.	Kepuasan masyarakat (Y) pada <i>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 14 Tahun 2017</i> merupakan hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik	<i>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 14 th 2017</i> terdapat unsur dalam melakukan survei kepuasan masyarakat yakni :  Persyaratan pelayanan	Likert	1,2
		Prosedur		3,4
		waktu penyelesaian		5,6
		Kemampuan aparatur pelayanan		7,8
		Kecepatan pelayanan Penanganan pengaduan ,		9,10
		saran dan masukan.		11,12
		Sarana dan prasarana		13,14

		Biaya atau tariff		15,16
		Produk spesifikasi jenis Pelayanan		17,18

Sumber : Data yang digunakan (2021)

### 3.6 Teknik pengolahan data

Pada pelaksanaan pengolahan data peneliti menggunakan bantuan computer dengan program SPSS versi 21. menurut Sulistiyani et al. (2016) menyebutkan bahwa pengolahan data yang diperoleh untuk mengubah data dari mentah menjadi data siap disajikan atau dipakai. Data yang diolah merupakan data primer yang nanti akan diolah jadi data valid. Adapun metode yang dipakai dalam pengolahan data pada penelitian ini ialah :

1. Pengeditan atau editing yakni proses mengambil atau memilih data yang sekiranya diperlukan serta membuang pada data jika tidak digunakan, guna membantu dalam proses perhitungan dalam pengujian hipotesis.
2. Pemberian kode atau coding yakni proses yang dilakukan dengan cara pemberian kode-kode tertentu pada beberapa variasi dalam kuisisioner yang nantinya dapat dimasukkan pada kelompok yang sama.
3. *skoring* atau Pemberian skor yakni sebuah kegiatan yang dilakukan dalam penelitian seperti pemberian angka kuantitatif yang dibutuhkan nantinya jika melakukan hitungan hipotesis. Dalam penelitian ini pemberian scoring menggunakan skala likert.

4. Tabulasi yakni proses mengelompokkan data atas hasil yang ada dengan teratur dan teliti, yang nantinya akan di proses perhitungan dan disajikan dengan bentuk tabel.

### **3.7 Teknik analisis data**

Dalam Juliandi et al. (2016) analisis data ialah salah satu proses penelitian, yang mana analisis data digunakan untuk menginterpretasikan data yang telah terkumpul dari objek serta telah dilakukan pengolahan sehingga mendapatkan hasil informasi tertentu. Analisis data yang dilaksanakan yakni analisis data statistic dengan bantuan computer pada aplikasi SPSS versi 21. Pengujian yang dilakukan dalma penelitian ini yakni uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier sederhana, dan uji hipotesis.

#### **a Analisis Deskriptif**

Dalam Juliandi et al. (2016) analisis deskriptif merupakan analisis yang dipakai guna menganalisa data dalam meringkas, dan menjelaskan data numerik agar mudah untuk diinterpretasikan. Pada analisis ini biasanya terdiri atas :

1. Profil dari responden
2. Hasil dari perhitungan skor yang didapat
3. Pengolahan data yang di dapat dengan membuat grafik rata-rata.

#### **3.7.1 Uji Kualitas Data**

Uji kualitas data dalam penelitian ini tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Desa Sri Bintan Kecamatan Teluk Sebong yang digunakan meliputi :

### 3.7.1.1 Uji validitas

Dalam Eliza (2015) pengujian validitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui kemampuan terhadap indicator-indikator suatu konstruk guna mengukur secara lebih akurat. Item disini dikatakan valid apabila terdapat korelasi pada skor total. Item biasanya berbentuk kumpulan pernyataan atau pertanyaan yang diberikan pada responden seperti menggunakan kuisioner atau angket. Pengujian dengan validitas ini dalam SPSS menggunakan metode analisis korelasi pearson yakni cara korelasi pada skor item dengan skor total item, yang nantinya pengujian signifikansi dilakukan dengan syarat  $r_{tabel}$  berada pada nilai signifikan 0.05 dengan uji 2 sisi, dengan kriteria seperti berikut :

- a apabila  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  (pada uji 2 sisi nilai sig. 0,05) maka item pertanyaan akan dapat berkorelasi secara signifikan pada total skor dan dinyatakan dapat digunakan/valid.
- b Dan jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$  (uji 2 sisi nilai sig. 0,05) maka item pertanyaan dikatakan tidak berkorelasi secara signifikan pada skor total serta dinyatakan jika tidak valid.

### 3.7.1.2 Uji reliabilitas

Dalam Eliza (2015) pengujian reliabilitas digunakan bertujuan mengetahui sejauh mana jumlah pengukuran dapat tetap konsisten jika dilakukan perhitungan sebanyak 2 atau lebih pada tanda yang serupa jika penggunaan alat ukur yang sama. Uji reliabilitas merupakan uji lanjutan dari pengujian validitas dimana item yang akan diujikan merupakan item lulusan dari uji validitas dengan artian item tersebut merupakan data yang valid. Dan dari item yang ada dapat di katakan

layak apabila atau reliable Cronbach's alpha  $> 0.06$  dan sebaliknya dikatakan tidak layak apabila cronbach's alpha  $< 0.06$ .

### **3.7.2 Uji asumsi klasik**

Pada penelitian ini pengujian dilakukan dengan penggunaan uji normalitas, pengujian hipotesis, analisis regresi linier sederhana, dan analisis koefisien determinasi.

#### **3.7.2.1 Uji Normalitas**

Dalam Juliandi et al. (2016) pengujian normalitas adalah pengujian yang dilaksanakan guna melihat apakah variabel dependen (terikat) dan variabel independen (bebas) dapat berdistribusi secara normal atau tidak normal. Model regresi bila baik ialah data yang dapat berdistribusi dengan normal atau mendekati normal dan mampu diuji dengan cara pemakaian uji kolmogrov-smirnov.

#### **3.7.2.2 Uji heteroskendastisitas**

Menurut Duwi Priyatno (2012) heteroskendastisitas merupakan suatu kondisi yang terjadi jika dalam model regresi terjadi suatu ketidaksamaan varian pada residual di suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi dapat dikatakan baik apabila regresi yang tidak terjadi adanya heteroskendastisitas, terdapat beberapa macam uji yang dapat dilakukan yakni uji scatterplots regres, uji ini dapat melihat pola titik-titik. Dasar pengambilan keputusannya yakni :

1. Apabila terdapat suatu pola tertentu, semacam titik-titik yang mempunyai bentuk teratur, bergelombang, atau melebar maka akan terjadi heteroskendastisitas.

2. Dan jika tidak adanya suatu pola yang jelas seperti titik yang menyebar di atas serta bawah pada point 0 di sumbu Y, dapat dikatakan jika heteroskedastisitas tidak terjadi.

### 3.7.2.3 Analisis Regresi Linier Sederhana

Dalam analisis regresi sederhana ini merupakan analisis yang dapat dipakai untuk memberikan informasi pengaruh dari variabel bebas/independen terhadap variabel terikat/dependen atas perubahan yang terjadi baik itu peningkatan atau penurunan jumlah variabel bebas (independen) yang akan berpengaruh terhadap variabel terikat (dependen) (Eliza, 2015). Persamaan dalam regresi dalam penelitian ini yakni :

$$Y = a + b X$$

Dimana : Y = kepuasan masyarakat, dan

X = kualitas pelayanan

### 3.7.2.4 Uji hipotesis (uji T)

pengujian pada uji t memiliki fungsi dalam mengetahui perbedaan rata-rata 2 metode, yakni metode sebelum dan metode sesudah. Dapat dikatakan uji ini dilakukan untuk membandingkan ke-efektifan metode dari sebelum dan setelah dilakukan (Purnomo, 2016).

1. Penentuan besar nilai kritis (t tabel) dalam menguji hipotesis menggunakan pengujian t dengan tingkat signifikan ( $\alpha$ ) 5% pada sampel (n).
2. syarat hipotesis

Ho mengartikan jika hal tersebut tidak memiliki pengaruh secara signifikan diantara variabel independen dengan variabel dependen.

Ha menandakan jika terdapat pengaruh secara signifikan pada variabel independen dengan variabel dependen.

### 3. Syarat pengujian

a. apabila jumlah  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel, maka  $H_0$  akan ditolak dan  $H_a$  di terima pada hal ini mengartikan bahwa adanya hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen.

b. Dan jika nilai  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  di tolak dalam hal ini memberikan arti bahwa tidak adanya hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.

#### 3.7.2.5 Analisis koefisien determinasi ( $R^2$ )

$R^2$  (*R square*), yakni bentuk penunjukkan koefisien determinasi yang nantinya jumlah tersebut akan di ubah menjadi bentuk persentase, dengan artian persentase dari sumbangan dari pengaruh variabel independen kepada variabel dependen (Purnomo, 2016). Untuk mencari nilai  $R^2$  maka nilai yang di ambil pada tabel model summary yakni pada R Squared, dan dari nilai  $R^2$  yang telah didapatkan maka nilai tersebut dapat diubah menjadi persen yang nantinya akan menunjukkan besar kecilnya sumbangan pengaruh dari variabel independen kepada variabel dependen.

### 3.8 Tempat penelitian

Tempat atau lokasi dpada penelitian ini dilakukan di daerah Desa/kelurahan Sri Bintang Kecamatan Teluk Sebong Kabupaten Bintan yang beralamatkan Jl.Tg

Uban –Tg pinang km 54 kampung pasiran, Desa/kelurahan Sri Bintan, Kecamatan  
Teluk Sebong, Kabupaten Bintan, Provinsi Kepulauan Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, H. B. (2018). *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa* (Cet. 13). Bandung: Alfabeta.
- Batubara, A. W, Ginting, P., & Lubis, A. Nurbaity. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Word Of Mouth Mahasiswa Program Studi Diploma Iii Administrasi Perpajakan Fisip Usu. *Jurnal Manajemen Da Bisnis*, 14(02), 191–202.
- Bukit, B., Malusa, T., & Rahmat, A. (2017). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Eliza, Y. (2015). *Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Siberut Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai*. 7(1), 65–73.
- Fahmi, M. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Rantau Badauh Kabupaten Barito Kuala*. (05), 238–245.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Juliandi, A., Irfan, & Manurung, S. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis* (Ed. 1; F. Zulkarnain, Ed.). Medan: Umsu Press.
- Juliandi, A., Irfan, & Manurung, S. (2016). *Metodologi Penelitian Bisnis (Konsep Dan Aplikasi)* (Cet.1; F. Zulkarnain, Ed.). Medan: Umsu Press.
- Mantri, A., Iskandar, A. B., & Purnamasari, I. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Kartu Peserta Jaminan Kesehatan Nasional ( Jkn ) Di Kantor Bpjs Kesehatan Kota Effect Of Service Quality On Satisfaction Community In The Development Of Participants Card National Hea*. 3, 117–129.
- Mayasari, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. *Ekonomi Dan Ekonomi Syariah*, 3(2), 36–44.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.36778/Jesya.V3i2.181>
- Narbuko, C., & Achmadi, A. (2016). *Metodologi Penelitian* (I). Jakarta: Bumi Aksara.
- Nugraheni, Z. Ahaditya Arif. (2015). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Priansa, D. Juni. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima* (Ed. 1). Bandung: Alfabeta.
- Purnomo, R. A. (2016). *Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis Dengan Spss* (Cet.1; P. C. Ambarwati, Ed.). Ponorogo: Cv. Wade Group.

- Republik Indonesia (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63. Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Republik Indonesia (2019). Peraturan Bupati Bintan Nomor 29. Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Bintan Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Perangkat Desa
- Republik Indonesia (2017). Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2. Standar Pelayanan Minimal Desa
- Republik Indonesia (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14. Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Sandra, E., & Maryati. (2020). *Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kijang Kota : Suatu Catatan Survey*. 2(1), 56–69.
- Sari, D. Cita, Siregar, R. Tua, Silalahi, M., Butarbutar, M., Silitonga, H. Pandapota, Alam, H. Vanni, Rahmat, A. (2020). *Manajemen Pemerintahan* (A. Rahmat, Ed.). Gorontalo: Ideas Publishing.
- Sinaga, Juli Omar, & Hidayat, R. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. 4(1), 7–14.
- Subadi, W. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dilihat Dari Aspek Tangibles Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama ( Kua ) Kecamatan Bintang Ara Kabupaten Tabalong*. 4(1), 27–50.
- Sugiyono (Ed.). (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R And D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyani, Hasiolan, Leonardo Budi, & Warso, M Mukeri. (2016). *Analisis Pengaruh Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kelurahan Puduk Payung Kecamatan Banyumanik Kota Semarang*. 2(2), 1–25.
- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Ed.1, Cet.: Jeffry, Ed.). Jakarta: Kencana.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik* (Cet.1; R. Harjanto & S. Bakhri, Eds.). Jakarta: Umj Press.
- Usman, H. (2017). *Metodologi Penelitian Sosial* (Ed.3; R. Damayanti, Ed.). Jakarta: Bumi Aksara.
- Usman, H., & Akbar, P. S. (2017). *Metodologi Penelitian Sosial* (Ed.3; R. Damayanti, Ed.). Jakarta: Pt. Bumi Aksara.
- Wijaya, C., & Rifa'i, M. (2016). *Dasar-Dasar Manajemen (Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif Dan Efisien)* (Cet.1; S. Saleh, Ed.). Medan: Perdana Publishing.

## BIODATA DIRI



Nama : Nurtiya Sundari  
Tempat/tanggal Lahir : Sri Bintan, 05 Maret 2000  
Jenis kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Status : Belum Menikah  
Nomor HP : 0831 8486 7202  
Email : [Nurtiya7202@gmail.com](mailto:Nurtiya7202@gmail.com)  
Alamat : km.50 Poyotomo RT.001/RW004

Nama Orang Tua

Ayah : Ali Aspan  
Ibu : Eni Setiyaningsih

Riwayat pendidikan

SD : SDN 006 Teluk Sebong, lulus tahun 2012  
SMP : SMP N 8 Bintan, lulus tahun 2014  
SMA : SMA N 4 Bintan, lulus tahun 2017  
S1 : 2017 – 2021 STIE Pembangunan Tanjungpinang